



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES  
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS – DETRO

**PORTARIA DETRO/PRES. N.º 1004 DE 22 DE SETEMBRO DE 2010**

ESTABELECE PROCEDIMENTO PARA  
RESPOSTA DAS RECLAMAÇÕES  
PROCESSADAS PELA OUVIDORIA DO  
DETRO/RJ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Presidente em Exercício do DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DETRO/RJ, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que consta do processo administrativo nºE-10/133.914/2010,

**CONSIDERANDO:**

- a importância da Ouvidoria no processo de recebimento e equacionamento das reclamações emanadas dos usuários dos serviços de transporte coletivo rodoviário intermunicipal, fundamental para garantir a adequada prestação do serviço público;
- o elevado número de permissionárias e concessionárias de transporte coletivo que não respondem ou respondem de forma inadequada aos procedimentos abertos pela Ouvidoria,

**R E S O L V E:**

Art. 1º- A OUVIDORIA do DETRO/RJ encaminhará semanalmente as permissionárias e concessionárias dos serviços de transporte coletivo, via *e-mail*, as reclamações recebidas dos clientes destes serviços.

Art. 2º- As permissionárias e concessionárias dos serviços de transporte coletivo deverão responder as reclamações repassadas pela Ouvidoria do DETRO/RJ no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado a partir do quinto dia em que o *e-mail* for enviado.

Parágrafo Único – As respostas deverão ser enviadas por *e-mail*, em formato PDF, e deverão conter, de forma objetiva, as explicações relevantes e pertinentes ao fato gerador da reclamação.



**GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES  
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS – DETRO**

Art. 3º - Toda comunicação entre o DETRO/RJ e as permissonárias e concessionárias, referente às reclamações processadas pela OUVIDORIA, ocorrerá por meio eletrônico, via *e-mail*.

Art. 4º - É de inteira responsabilidade das permissonárias e concessionárias acessar, semanalmente, o endereço de *e-mail* cadastrado no DETRO/RJ.

Parágrafo Único – Qualquer alteração no endereço de *e-mail* cadastrado deverá ser comunicada imediatamente a OUVIDORIA do DETRO/RJ.

Art. 5º - A não observância do prazo para envio da resposta constituirá infração administrativa (multa) prevista no item 1.1.4 G4 do Código Disciplinar que acompanha o Regulamento do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, aprovado pelo Decreto nº 3.893/81, com as alterações introduzidas pelos Decretos nºs 22.490/96, 22.637/96, 32.559/02, 39.683/06, 40.223/06, 41.920/09 e 42.156/09.

Art. 6º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2010.

**FERNANDA MANUELA QUINTAS DA ROCHA MARQUES**  
Presidente em Exercício  
DETRO/RJ